

# Relatório de acompanhamento da Ouvidoria Geral do Estado

Diretoria da Ouvidoria Geral do Estado (DOGE)  
Coordenadoria da rede de ouvidorias (CRO)

Período de verificação: janeiro a maio 2025



## Introdução:

---

A Ouvidoria-Geral do Estado (OGE) tem por finalidade coordenar a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual através de sistema informatizado , por meio do qual, existe o recebimento de manifestações, que possibilita analisar e monitorar o desempenho dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados. Esta Rede é composta atualmente de um total de 62 (sessenta e duas) Ouvidorias.



## Introdução:

---

Este Relatório tem como objetivo apresentar uma visão geral das manifestações e Pedidos de Acesso à Informação recebidos e tratados através do Sistema de Ouvidorias pela Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual até abril de 2025.

- O usuário de serviço público pode se manifestar por meio de 5 (cinco) tipos/naturezas de manifestações de acordo com sua necessidade. São elas:
  - **Elogio**
  - **Sugestão**
  - **Reclamação**
  - **Solicitação**
  - **Denúncia**
- Todos os formulários pertinentes a cada tipo/natureza de manifestação estão disponíveis nos sites eletrônicos das ouvidorias/órgãos e no site\* da Ouvidoria-Geral do Estado.
- O usuário também poderá obter informações por meio de Pedidos de Acesso à Informação. O formulário deste também encontra-se disponível nos sites eletrônicos das ouvidorias/órgãos e no site\* da Ouvidoria Geral do Estado.
- Com o advento da LGPD em 2021, também foi criado, na Rede Estadual de Ouvidorias, um novo tipo de demanda, denominada Pedido Relacionado a Dados Pessoais (PRDP). Uma distinção importante é que o formulário específico do PRDP está integrado ao Login Único gov.br e o usuário precisará dispor de uma conta no gov.br, que será associada a sua conta no sistema informatizado de ouvidorias.

---

\* [www.ouvidoria.pe.gov.br](http://www.ouvidoria.pe.gov.br)



# Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

## Ouvidoria Geral do Estado (OGE)

Ouvidorias  
Especiais

SEFAZ | SEE | SDS | SETUR | SECMULHER |  
ARPE | PGE | SEAP | SAS | SCJ | SEPLAG

## Ouvidorias Centrais e Ouvidorias Setoriais

SEMAS  
SJDH  
SDA  
SES  
SAD  
SEMOBI  
SRHS  
SEDUH  
SEDEPE  
SECTI  
SECULT  
SDEC  
SJDHPV

CPRH | DEFN  
IPEM  
IPA  
HEMOPE | HAM | HBL | HCP | HGV | HOF | HPJP | HR | HRA  
ATI | IASSEPE | FUNAPE  
DETRAN | DER | CTM | EPTI  
APAC | COMPESA | CONDEPE-FIDEM  
CEHAB | PERPART  
JUCEPE | AGE  
CEPE  
UPE | CISAM | PROCAPE | HUOC  
FUNDARPE  
SUAPE | ADEPE | COPERGAS | PORTOREC  
FUNASE

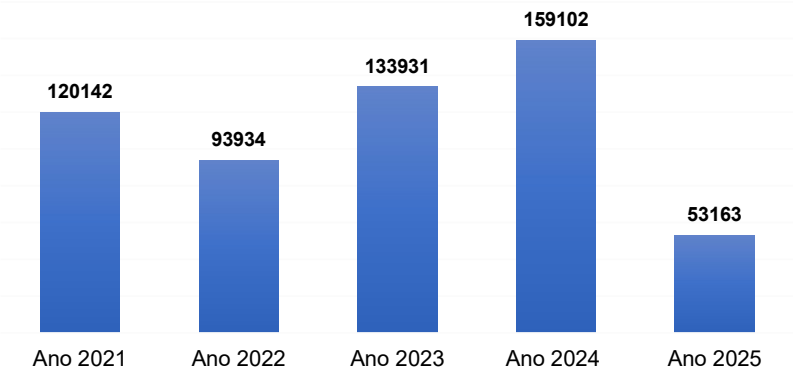
Secretaria  
da Controladoria  
Geral do Estado



GOVERNO DO  
**PARANÁ**  
**BUCO**  
ESTADO DE MUDANÇA

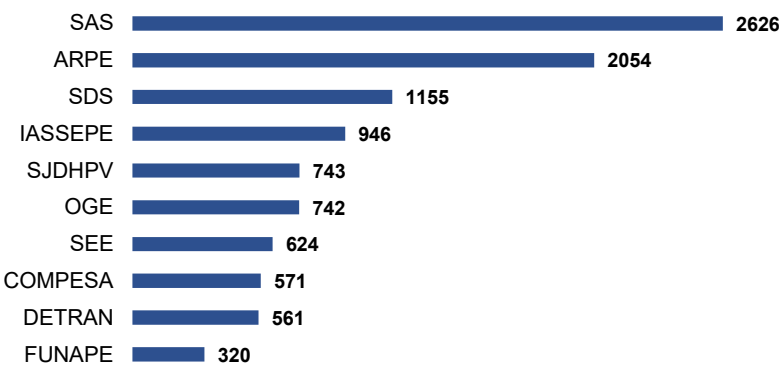


Total manifestações/Ano



\*Até maio /2025

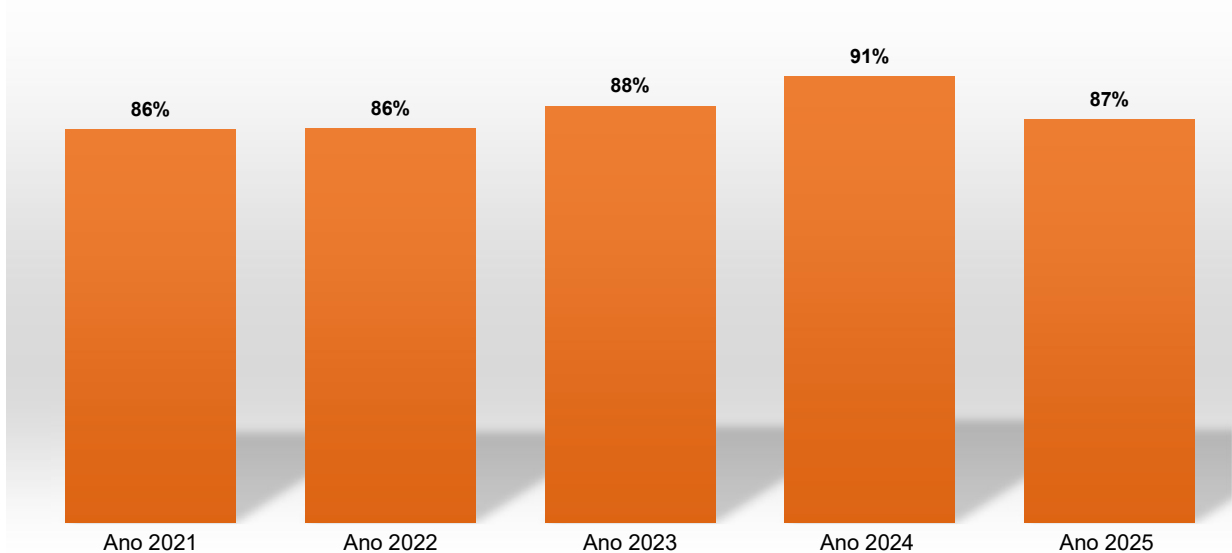
10 Ouvidorias mais demandadas – maio 2025



# Visão Geral das Manifestações

Resolutividade

Resolutividade/ano

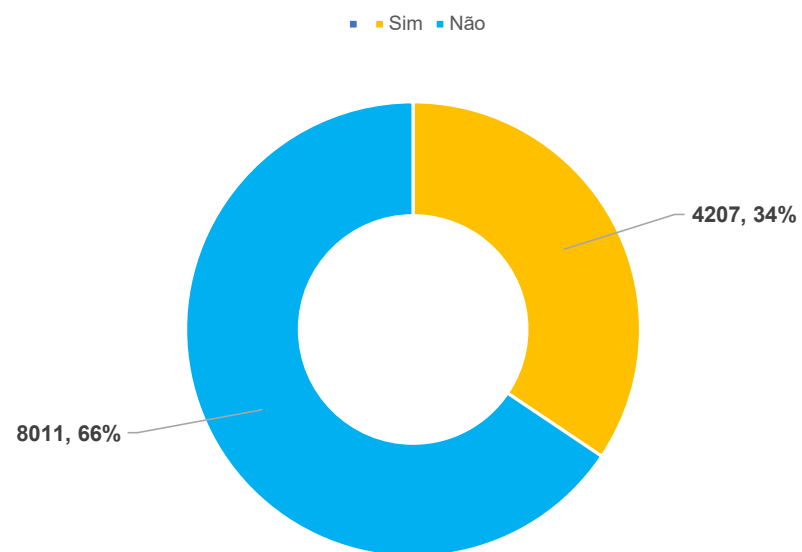


\*até maio/2025



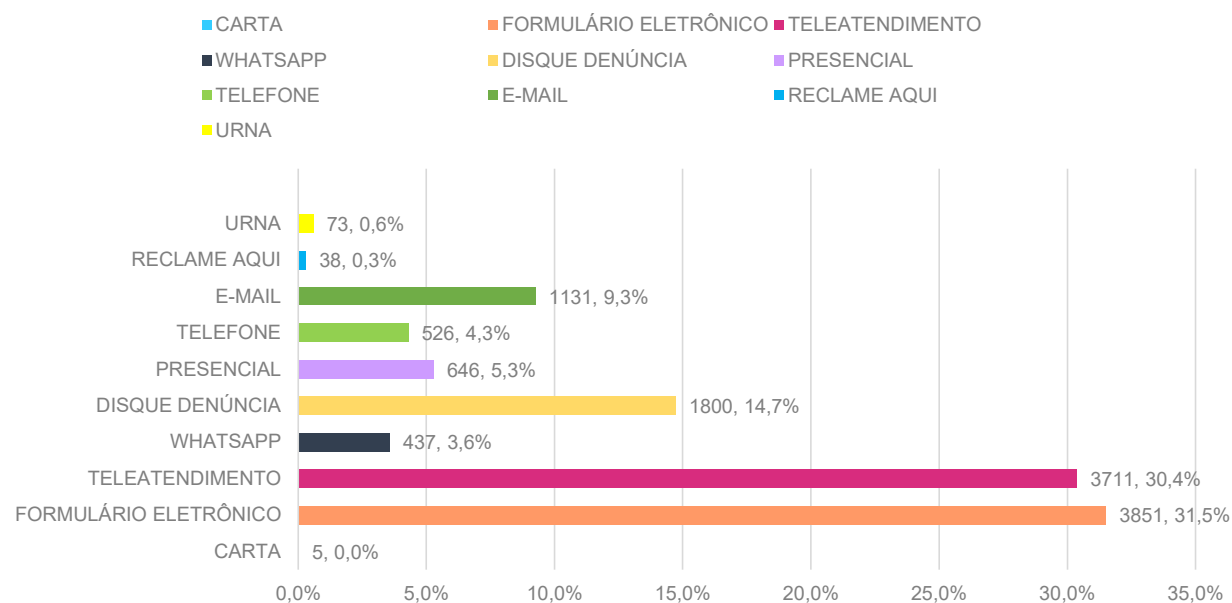
# Identificação dos usuários

Maio 2025



# Origem das manifestações

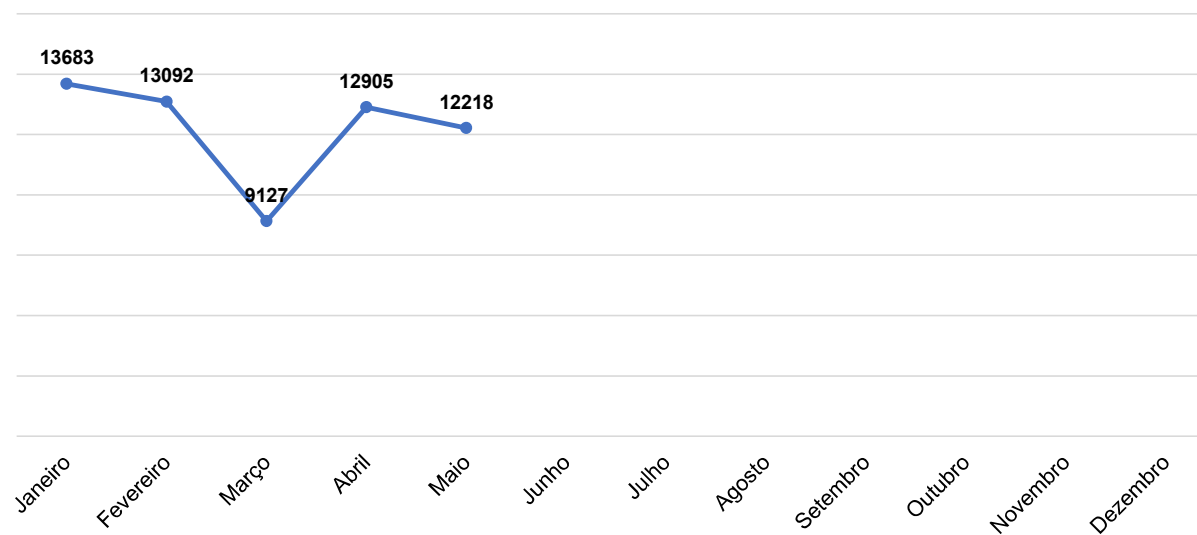
Maio 2025





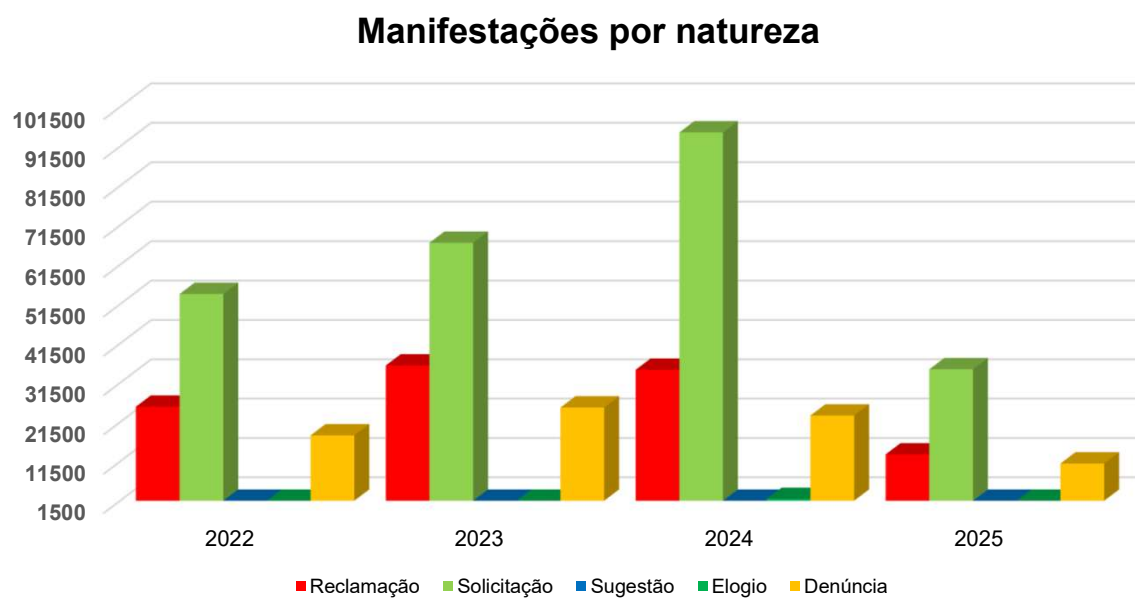
## Visão Geral das Manifestações/mês

Qtd. Atendimentos mês a mês



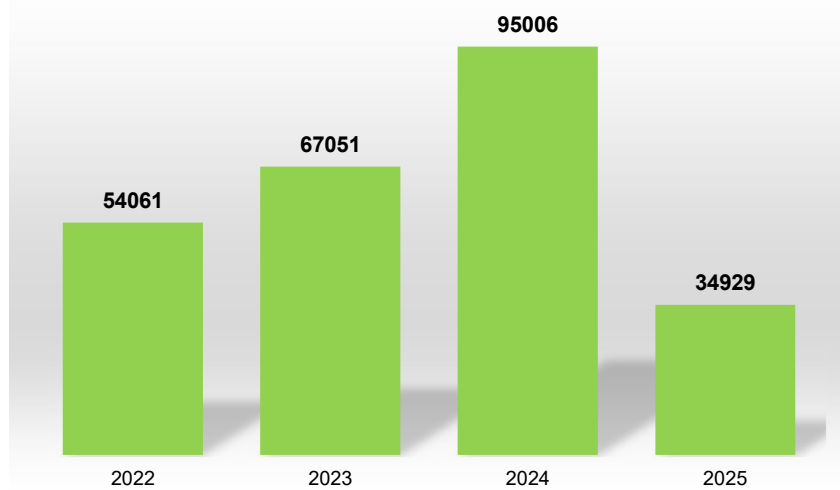
# Visão Geral das Manifestações por natureza

Até maio 2025



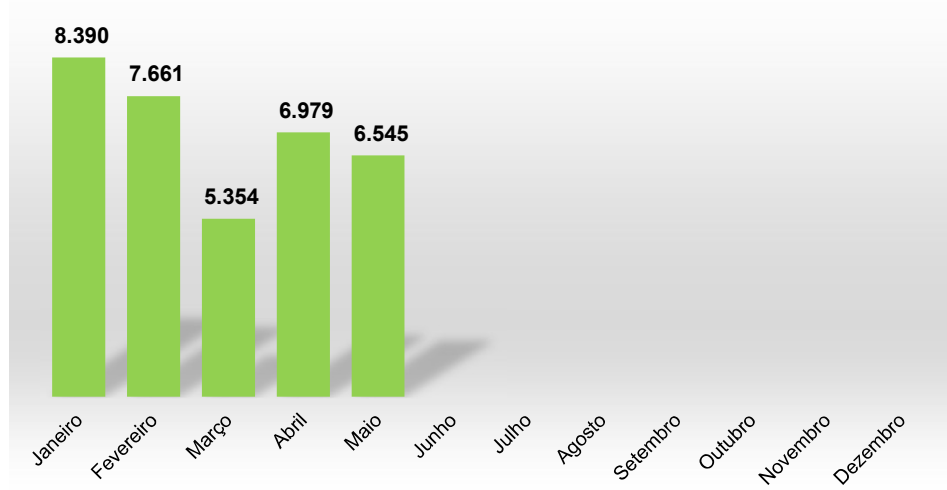
# Solicitações

Solicitações /Ano



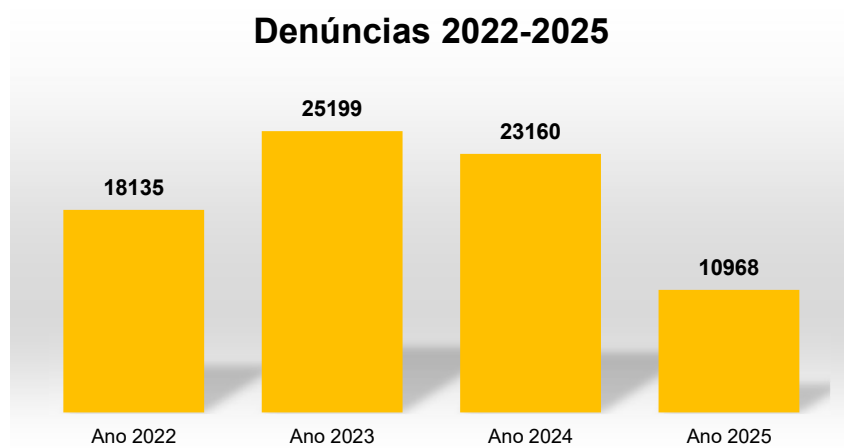
\*até maio/2025

Solicitações mês a mês



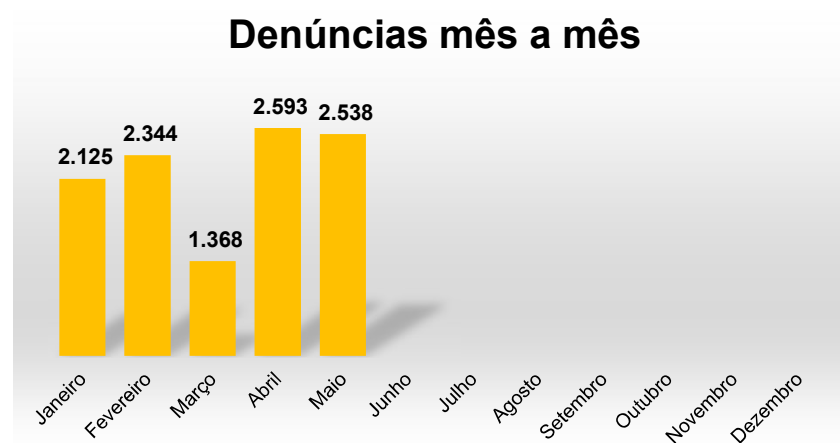
# Denúncias

Denúncias 2022-2025



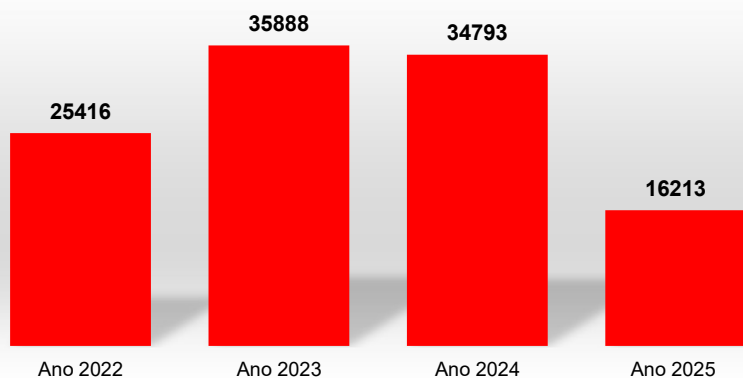
\*até maio/2025

Denúncias mês a mês



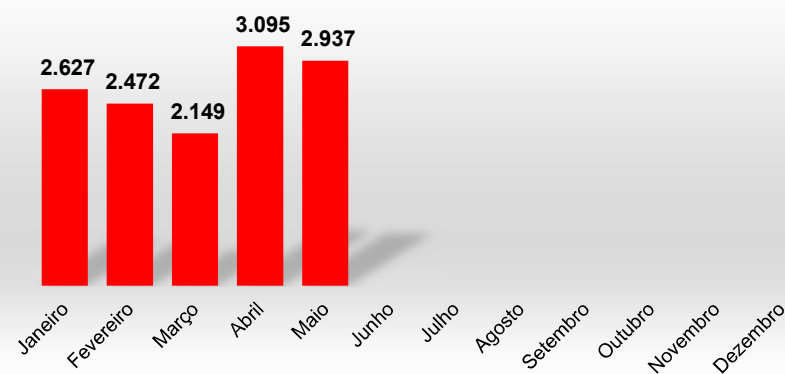
# Reclamações

Reclamações 2022-2025



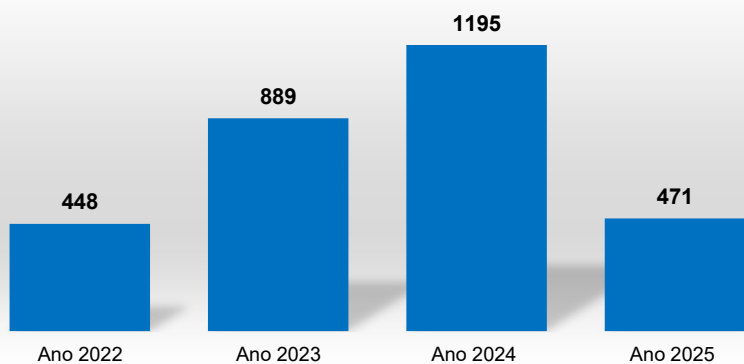
\*até maio/2025

Reclamações mês a mês 2025

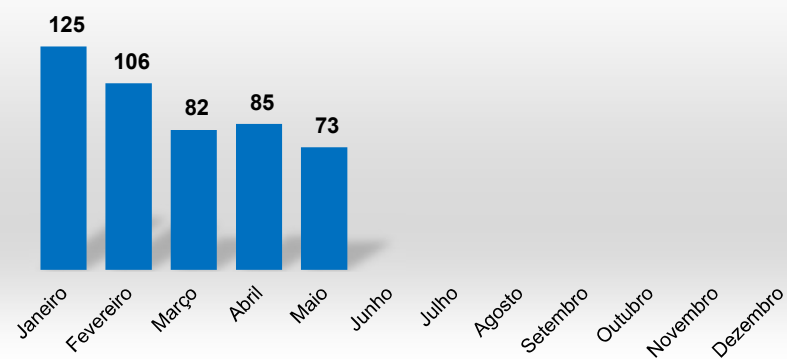


# Sugestões

Sugestões 2022-2025



Sugestões mês a mês 25

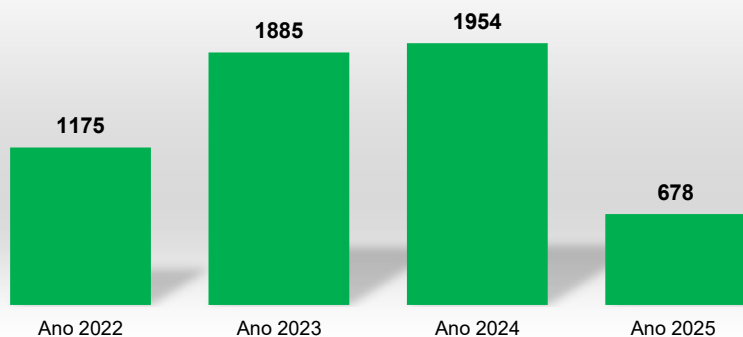


\*até maio/2025



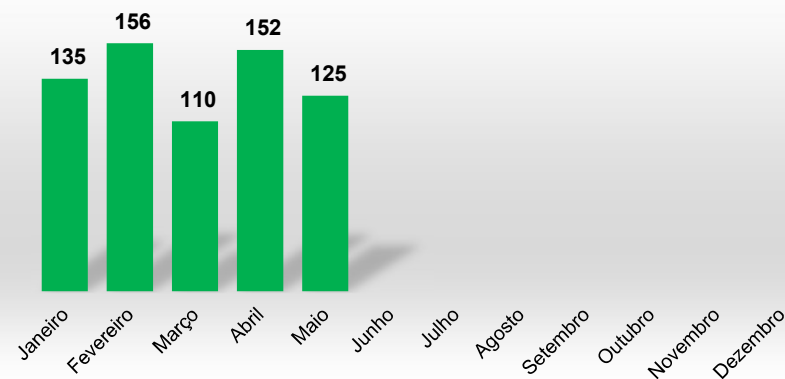
# Elogios

Elogios 2022-2025



\*até maio/2025

Elogios mês a mês 25



## Conclusão:

---

- Este Relatório apresentou o resultado das manifestações e Pedidos de Acesso à Informação registrados na Ouvidora-geral do Estado, considerando janeiro a maio de 2025.
- Com relação às Manifestações:
  - ✓ Manifestações concluídas dentro do prazo (resolutividade): 87%;
  - ✓ Média mensal das manifestações: 12.205;
  - ✓ Tipo/natureza das manifestações mais demandadas: Solicitação;
  - ✓ Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve diminuição de 11,4% de manifestações no período;
  - ✓ Em relação às denúncias, houve um aumento de 22% quando comparado com igual período em 2024.
  - ✓ 34% dos usuários se identificaram neste período.
  - ✓ A origem das manifestações mais utilizada foi Formulário Eletrônico com 31,5%.

